Al contestar cite este número

Radicado No: 20251520000200591

Bogotá D.C, 2025-07-09

Señor(a):
CIUDADANO(A)
Peticionario (a) no suministra los datos de ubicación
Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ASUNTO: Respuesta - Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 1764637335

Respetuoso saludo:

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su petición, la cual quedó registrada mediante el radicado del asunto. Al respecto de su solicitud nos permitimos informarle que, por tratarse de temas laborales relacionados con el operador, **Unión temporal BPO COMWHAP COMWARE - BPO HAPPYFY**, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar nuestro centro de contacto, y como tal empleador directo del personal que labora para la campaña del ICBF, desde el 11 de abril de 2025; se solicitó a dicho operador dar respuesta de fondo a sus pretensiones. Lo anterior conforme al seguimiento que desde el ICBF debe realizarse para que el operador cumpla a cabalidad con todas las obligaciones contractuales y de ley que le atañen con los empleados a su cargo.

De la mencionada respuesta adjuntamos copia a la presente.

Agradecemos su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestro servicio.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf. También podrá solicitar Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a

6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web https://www.icbf.gov.co/.

Cordialmente,

Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.
Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 10 de julio de 2025 desde las 08:00 0A. MM., por el término de 5 días hábiles de conformidad con el Decreto 491 de 2020 y el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaría General

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 05:00 P.M.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaría General

www.icbf.gov.co
Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: (601) 4377630 - Bogotá - Colombia
Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Bogotá, 08 de julio de 2025

Señora:
Lina Margarita Pérez Arango
Supervisor Orden de Compra
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN - RECLAMO SIM 1764637335

Cordial Saludo Lina,

A continuación, damos respuesta al derecho de petición de la referencia, recibido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el 01 de julio de 2025 por medio del canal Telefónico, en el cual peticionario anónimo señala lo siguiente:

> Se comunica peticionario (a) manifestando su intención de reportar la conducta de la agente Daniela Chávez, quien, según indica, durante su jornada laboral realiza transmisiones en vivo a través de la plataforma TikTok. En dichas transmisiones, presuntamente se reproducen audios relacionados con asesorías en los que, al parecer, se escuchan datos personales de menores de edad. Peticionario(a) señala que la agente ha mencionado en sus transmisiones que trabaja en el centro de contacto del ICBF, y aunque en los videos solo se escuchan los audios de las asesorías que solicita o brinda. Informa que ha identificado esta situación en al menos dos o tres ocasiones, pero desconoce si han ocurrido más veces. Expresa su preocupación por la posible filtración de información sensible y datos personales de menores de edad. Finalmente, describe física a la agente como una mujer de cabello corto y negro, con tatuajes visibles en el brazo.

UT- BPO COMWHAP (en adelante Unión temporal) en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, dando atención y respuesta al derecho de petición de la referencia, se permite informarle que, como operador hemos analizado las pretensiones interpuestas por el peticionario anónimo, a continuación, presentamos nuestro pronunciamiento:

De acuerdo con las evidencias y seguimiento que se logró corroborar, se pudo identificar que los hechos narrados son ciertos, por lo anterior se tomaron las acciones disciplinarias basado en el incumplimiento del Contrato Laboral por parte del Coordinador Nacional José Penagos, razón por la cual la colaboradora presentó su renuncia el día 04/07/2025. Así mismo desde la Unión Temporal se Trabajará para evitar que este tipo de circunstancias se vuelva a presentar, generando una concientización a la operación.

UNIÓN TEMPORAL
BPO COMWHAP
COMWARE - BPO HAPPIFY
Integración de soluciones tecnológicas

BIENESTAR FAMILIAR

Es de precisar que, todos los colaboradores del centro de cuentan con mediciones de desempeño que permiten evaluar su rendimiento y así contribuir al desarrollo continuo dentro de la organización, lo anterior, basado en herramientas cuantitativas y cualitativas de pleno conocimiento de cada colaborador, ante algún incumplimiento, la Unión Temporal y a la luz del Reglamento de Trabajo Interno podrá adelantar las respectivas medidas administrativas, operativas y disciplinarias a lugar. Ahora bien, en aras de intervenir situaciones puntales, la Unión Temporal convoca al peticionario a escalar este tipo de solicitudes a título personal, de conformidad con lo reportado en su comunicación y a través de los conductos regulares establecidos y que son de conocimiento de los colaboradores del centro de contacto. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al realizar este tipo de solicitudes sin datos personales dificulta la revisión de las situaciones manifestadas y la aplicación del principio constitucional al debido proceso

Cordialmente,

Jose Anyelo Saenz Villamil
C.C. 80.758.739 de Bogotá
Gerente de Cuenta Centro de Contacto ICBF
UT- BPO COMWHAP